

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9648**

Santiago, **02-07-2024**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-61-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA ALEJANDRA VALDÉS CÁCERES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-61-2023 (Ord. IF/N° 15.780, de 7 de junio de 2024):**

2.1.- H. E. ITURRA R., mediante reclamo presentado con fecha 14 de febrero de 2023 ante esta Superintendencia, alegó haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre CRUZ BLANCA S.A.

2.2.- El reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

- a) Formulario de reclamo manuscrito.
- b) Contrato de trabajo de 1 de mayo de 2020.
- c) Liquidación de remuneraciones de enero de 2023.
- d) Certificado de cotizaciones en el FONASA.

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. la que, entre otros antecedentes, adjuntó copia de los siguientes:

a) FUN de suscripción electrónica de H. E. ITURRA R. a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., de 3 de mayo de 2022, en que se registra como su empleadora a la empresa ITURRA HNOS. SPA, RUT N° 76.877.845-0; renta imponible \$600.000 y cotización total a pagar 7,400 UF, equivalentes a esa fecha a \$238.106, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. A. VALDÉS C. La información de contacto registrada en este FUN (dirección, teléfono y correo electrónico) coinciden con las indicadas por la persona afiliada en su reclamo.

b) Respaldo de renta de la persona afiliada, consistente en captura de pantalla de "Contratos-Info Cotizaciones", que contendría información de "Previred".

2.4.- Además, revisado el juicio arbitral que se originó en el reclamo de la persona cotizante se constató que con fecha 8 de marzo de 2023 la Isapre CRUZ BLANCA S.A. se allanó a la solicitud de anulación del contrato de salud previsual de la persona reclamante.

2.5.- Analizados los referidos antecedentes, se concluyó que la renta imponible de \$600.000 informada en el FUN de suscripción de 3 de mayo de 2022, excede con mucho a la

remuneración imponible que percibía la persona afiliada a esa fecha, la que de acuerdo con los certificados del FONASA acompañados por la persona afiliada, así como los respaldos de "Previred" aportados por la Isapre, ascendía a esa época (enero a abril de 2022) a la suma de \$350.000

2.6.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de H. E. ITURRA R., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de H. E. ITURRA R., en cuanto al monto de las remuneraciones imponibles que percibía esta persona a la época de su afiliación a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 10 de junio de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que es imposible que haya afiliado a la persona reclamante sin su consentimiento, toda vez que se trató de una venta electrónica autorizada mediante su correo electrónico, en que dicha persona revisó y autorizó la venta.

En cuanto a la renta ingresada, señala que fue el monto que le informó la persona afiliada.

Asevera que actualmente no se encuentra trabajando en la Isapre CRUZ BLANCA S.A., por lo que no tiene más antecedentes que aportar a estos descargos.

Por último, señala que la persona reclamante actualmente se encuentra desafiliada de la Isapre.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que no se le formuló cargos por afiliación sin consentimiento, debido a que la dirección, teléfono y correo electrónico informados en el FUN coinciden con los indicados por la persona afiliada en su reclamo. Además, el empleador consignado en el FUN corresponde al que aparece en el contrato de trabajo, liquidación de remuneraciones y certificados de cotizaciones aportados por la persona reclamante.

5. Que, en este contexto, la irregularidad que se pudo acreditar en base a los antecedentes aportados por la/el reclamante y los recabados por este Organismo de Control, es que la renta imponible informada en el FUN (\$600.000) es muy superior a la que percibía la persona afiliada de acuerdo con los antecedentes aportados por ésta y por la Isapre (\$350.000 a la época de la afiliación).

6. Que, en relación con esta imputación, la agente de ventas no aporta en sus descargos ningún antecedente que la desvirtúe, limitándose a señalar que la renta que ingresó al FUN fue la que le informó la persona afiliada.

7. Que, sin embargo, el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, dispone que antes de formalizar la afiliación, la Institución debe exigir a sus futuros afiliados y afiliadas, la presentación de una serie de antecedentes y, entre ellos:

*"Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición, tal como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. "*

8. Que, por lo tanto, la agente de ventas, quien actuaba en representación de la Isapre durante la etapa de negociación y suscripción del contrato de salud previsional, estaba obligada a exigir alguno de los referidos antecedentes para acreditar la renta de la persona postulante y al no haberlo hecho, como se desprende de sus descargos, incurrió en incumplimiento de sus obligaciones y en falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de la persona reclamante.

9. Que, además, por lo mismo, al no haber exigido el antecedente de renta que fundamentara la información de renta que se ingresó en el FUN de suscripción de la persona

reclamante, la agente de venta es responsable, por falta de diligencia y cuidado, en la entrega de información errónea a la Isapre en cuanto al monto de las remuneraciones imponibles que percibía dicha persona a la época de su afiliación, antecedente que incidía directamente en la capacidad de pago de la cotización de salud, que es uno de los elementos que la Isapre puede evaluar al momento de decidir si acepta o no la afiliación de una determinada persona.

10. Que, en este caso, el monto total a pagar por el plan de salud a la fecha de suscripción del contrato era de \$238.106, en circunstancias que la remuneración imponible que realmente percibía la persona afiliada a esa época (enero a abril de 2022), de acuerdo con los certificados del FONASA y respaldos de "Previred", ascendía a la suma de \$350.000, por lo que a todas luces el pago del plan de salud era insostenible para dicha persona, puesto que representaba el 68% de su remuneración imponible.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en la letra a) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

12. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. CAROLINA ALEJANDRA VALDÉS CÁCERES, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual y por entrega de información errónea a la Isapre respecto de la persona afiliada, en cuanto al monto de las remuneraciones imponibles que percibía esta persona a la época de su afiliación a la Isapre.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-61-2023), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y

oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. C. A. VALDÉS C.
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
- Sr./Sr. H. E. ITURRA R. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-61-2023